

「你必須講中文」

非華裔人口佔香港整體人口約8%，部分人在香港土生土長，部分則從外地遷移至香港。每個人慣用的語言很大程度受成長和學習階段的語境影響，與種族和膚色沒有必然關係。無論如何，我們應避免基於既定觀念作出歧視或冒犯性的行為。

投訴內容

約翰是一名在香港居住及工作的澳籍華人，日常慣用英語溝通。有天他到超市購物，欲向一名白人收銀員查詢廁紙是否有優惠。他兩度以英語發問，該收銀員都沒有回應，直至約翰用英語重複第三次，收銀員才以普通話回覆：「是的」，然後改用英語說：「你是亞洲人，你不配跟我說英文。你只可以說中文，否則我不會為你服務。」

約翰當場透過電郵向超市所屬公司投訴，公司的客戶服務部其後回覆指，收銀員當日只是過於專注地掃描貨品，並受到四周噪音影響。

★ 平機會的行動

約翰覺得上述解釋不符事實，認為收銀員基於他的亞裔身份出言侮辱他，並規定他必須說中文才會獲得服務，遂向平機會投訴收銀員對他作出種族騷擾及種族歧視，而其僱主（答辯人）亦須為上述行為負上轉承責任。

約翰與答辯人透過提早調停達成和解，後者同意作書面道歉，並捐款給約翰指定的非牟利機構。

✦ 注意事項：

- 根據《種族歧視條例》，如服務提供者基於顧客的種族而拒絕提供服務，或是基於顧客的種族而拒絕按照與其他客人相同的方式或條款提供服務，因此令該顧客受到較差待遇，即屬違法。
- 在此個案中，如該收銀員一般不會要求客人「必須說中文」，卻基於約翰的亞裔身份而向他提出此要求，否則不會為他服務，便可能構成違法的種族歧視。
- 此外，如服務提供者基於顧客的種族作出不受其歡迎的行為（可包括口頭及書面陳述），而一個合理的人在顧及所有情況後，應會預期該顧客會感到被冒犯、侮辱或威嚇，有關行為便構成種族騷擾，違反《種族歧視條例》。（注意：如顧客對服務提供者作出種族騷擾，亦屬違法。）
- 如僱員於受僱用中作出違反《種族歧視條例》的行為，不論僱主是否知情或批准，均須為該行為負上轉承責任，除非僱主能證明已採取合理地切實可行的步驟，以預防該行為。預防措施的例子包括制定全面的防止種族歧視政策、向員工定期提供相關培訓等。